

## IT-Dienstleister optimiert mit HelloID Account Provisioning und Service Automation IT-Prozesse bei Gesundheitsversorger

*Der IT-Dienstleister SLTN verwaltet die gesamte IT-Landschaft des niederländischen Gesundheitsversorgers de Zorgboog. Ein wichtiger Teil davon ist die Verwaltung der Benutzerkonten für alle Mitarbeiter und Freiwilligen. Um diesen Teil der Verwaltungsprozesse zu automatisieren und zu optimieren, entschied sich SLTN für die Identity-as-a-Service (IDaaS)-Lösung HelloID.*



De Zorgboog betreut Kunden verschiedener Altersgruppen in der Region Südost-Brabant in den Niederlanden und bietet ein breites Spektrum von Dienstleistungen an, von der Mutterschaftsnachsorge bis zur Altenpflege, sowohl zu Hause als auch in einem der Pflegeheime. Die Organisation beschäftigt rund 2.600 Mitarbeiter und 1.300 Freiwillige, die intensiv mit anderen Gesundheitsdienstleistern wie Hausärzten und Krankenhäusern zusammenarbeiten. Die IT spielt hier eine entscheidende Rolle, und die Benutzer-freundlichkeit für das Pflegepersonal ist sehr wichtig. Die IT-Umgebung muss auch Flexibilität für neue Entwicklungen und die sich ständig ändernden Gesetze und Vorschriften bieten. Aus diesem Grund wurde das IT-Management vollständig an den größeren niederländischen IT-Dienstleister SLTN ausgelagert.

SLTN ist für das Benutzerportal für alle Zorgboog-Mitarbeiter und die gesamte damit verbundene IT-Umgebung verantwortlich. Marco Muts (Service Manager bei SLTN) erklärt: „Wir haben uns auf klare Ziele für die Optimierung der IT-Dienste geeinigt. Wir setzen auf eine schnelle, kosteneffiziente und fehlerfreie Abwicklung von IT-Management-Prozessen. Das beginnt bei der automatisierten Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten für alle Mitarbeiter. Wir arbeiten dabei eng mit unserem Partner Tools4ever zusammen. Ihre cloudbasierte HelloID Identity Management-Lösung bietet genau die richtigen Funktionen für Account Provisioning und Service-Automation.“

„Unsere Kunden sind anspruchsvoll und wir stellen hohe Anforderungen an unsere IT-Dienste. Dank der HelloID Provisioning- und Service-Automation-Funktionalität können wir die IT-Identity-Management-Prozesse bei Zorgboog schnell, kosteneffizient und fehlerfrei durchführen.“

Marco Muts

Service Manager SLTN

### Kunde

SLTN (Endkunde: de Zorgboog)

### Problemstellung

SLTN möchte seine IT-Dienstleistungen für die Gesundheitseinrichtung de Zorgboog optimieren und zukunftssicher machen.

### Lösung

Mit HelloID Provisioning und Service Automation haben wir eine vollständig cloudbasierte Identity-Management-Lösung entwickelt.

### Produkt

HelloID Provisioning, HelloID Service-Automation, Schnittstellen zu mehreren Systemen wie Raet HR, Microsoft Exchange, Pflegeportal und TOPdesk.

### Ergebnis

Mit Hilfe von HelloID wurden die IT-Identity-Management-Prozesse bei Zorgboog schnell, kosteneffizient und fehlerfrei implementiert. So ist die Organisation auch auf zukünftige Prozessänderungen, neue Innovationen und Wachstum vorbereitet.

## HR-Software als Ausgangssystem

Muts sagt: „Unser Ziel war es, dass neue Mitarbeiter bei ihrem Eintritt in das Unternehmen ein Benutzerkonto angelegt bekommen, ohne dass manuelle Schritte erforderlich sind. Dies konnte mit einer Schnittstelle zwischen HelloID und der in unserem Unternehmen genutzten HR-Software schnell umgesetzt werden. Das HR-System ist nun das Ausgangssystem, in dem sowohl Festangestellte als auch flexible Mitarbeiter und Freiwillige registriert sind. Sobald ein neuer Kollege registriert wird, erstellt HelloID automatisch ein Konto. Ebenso wichtig ist die Tatsache, dass das Konto während des weiteren Beschäftigungszeitraums automatisch verwaltet wird. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, woraufhin das Konto automatisch von HelloID deaktiviert und nach einer vereinbarten Frist gelöscht wird. Somit ist die Konformität mit Datenschutznormen und -gesetzen sichergestellt und ehemalige Mitarbeiter haben nie unrechtmäßigen Zugriff auf personenbezogene Daten des Pflegedienstes.“

## Service Automation

Außerdem werde die Service-Automation-Funktionalität von HelloID intensiv genutzt, fährt er fort: „Mit HelloID Provisioning werden Konten und grundlegende Funktionen wie ein E-Mail-Konto und der Zugang zum Service-Portal eingerichtet. Daraufhin können die Teamleiter Programme und Rechte für Ordner und Gruppenpostfächer für ihre eigenen Mitarbeiter beantragen. Das funktioniert ganz einfach über eine Online-Oberfläche. Über eine Schnittstelle zwischen TOPdesk und HelloID kann SLTN die Backend-Bearbeitung all dieser Anfragen so weit wie möglich automatisieren. Dies ist wichtig, um die vereinbarten Ziele zur Optimierung im Rahmen des Servicevertrags mit dem Endkunden zu erreichen. Damit sind wir auch für künftige Prozessänderungen, neue Innovationen und organisatorisches Wachstum gerüstet, ohne dass zusätzliches IT-Personal benötigt wird.“

## Klare Rolleneinteilung und Zusammenarbeit

„Wir haben eine klare Rollenteilung zwischen SLTN und Tools4ever“, erklärt Muts: „Tools4ever ist ein echter Spezialist für Identity Management und ist daher für die Entwicklung, das Management und den Support seiner Produkte zuständig. Als Dienstleister konzentriert sich SLTN auf den Gesamtservice für den Kunden und die Integration mit dem Rest der IT-Landschaft. Die Kernfunktionalität für das Provisioning haben wir zusammen mit den Spezialisten von Tools4ever umgesetzt. Die Prozesse der Service-Automation hingegen sind viel stärker kundenabhängig und betreffen die Integration und den Prozess. Dies konnten unsere Mitarbeiter selbst in die Hand nehmen, nachdem sie eine umfassende HelloID-Schulung durch Tools4ever und gute Unterstützung durch deren Techniker erhalten haben. Ein schönes Beispiel für eine Partnerschaft, von der alle profitieren.“

## Vorteile

- > Komplettlösung für Provisioning und Service Automation
- > Automatisches Provisioning und Account Management
- > Automatisierte Serviceprozesse
- > Konform mit Datenschutzgesetzen und -normen
- > Nahtlose Integration mit verschiedenen Kundensystemen
- > 100% cloudbasierte und zukunftssichere Lösung

Fotoquelle: SLTN-Zorgboog